Conditions Générales d'Abonnement Accès libre DOM et Accès libre avec Booster DOM

Les stipulations des présentes conditions générales d'abonnement, auxquelles appartient la Netiquette fournie en annexe1, s'appliquent à tous les forfaits de la gamme Accès Libre DOM, quel que soit leur canal de vente.

Elles peuvent être complétées par les stipulations des conditions particulières en fonction de l'offre choisie par le Client.

La signature du Formulaire d'abonnement ou la validation en ligne des Identifiants fournis entraîne l'acceptation de l'ensemble des conditions générales et des éventuelles conditions particulières décrites ci-après.

Les Formulaires d'abonnement, la Netiquette, les Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie Internet Orange et les Conditions particulières font partie intégrante des présentes conditions.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions générales, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *Client* : personne physique ou morale, exclusivement domiciliée dans les DOM, s'étant identifiée et inscrite à un forfait de la gamme « Accès Libre DOM » proposé par Orange.
- *Connexion inactive* : connexion au réseau Internet sans effectuer d'échange de données.
- *Enregistrement en ligne* : demande d'inscription à un service d'accès à Internet effectuée sans intervention humaine extérieure, au moyen d'un serveur d'enregistrement distant et accessible par le réseau téléphonique. Cette méthode d'inscription ne permet pas l'inscription à tous les services d'accès à Internet offerts par Orange et en cas d'abonnement, elle ne permet pas l'utilisation de tous les moyens de paiement. Cette méthode d'inscription permet au Client d'obtenir les identifiants immédiatement et n'utilise pas de Formulaire d'inscription ou d'abonnement.
- *Équipement* : matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service d'Orange, indispensable à l'utilisation de tout ou partie du Service.
- *Formulaire d'abonnement* : document papier ou électronique remis au Client lors de son adhésion à une offre Internet de la gamme « Accès Libre DOM » proposée par Orange.
- *Orange* : société qui fournit le Service d'accès à Internet.
- *Identifiant* : terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service d'accès à Internet. Les Identifiants comprennent l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur.
- *Internet* : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.
- *Service d'accès à Internet* : service fourni par Orange et permettant au client : de se connecter au réseau Internet, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage pour ses pages personnelles, de télécharger des fichiers et logiciels, etc.
- *Site Orange* : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion à Internet.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions générales d'abonnement ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles Orange met à la disposition du Client, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé son Service d'accès à Internet à l'adresse indiquée par le Client lors de la souscription à son offre.

Les présentes conditions générales d'abonnement ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise le Service d'accès à Internet.

ARTICLE 3. ACCÈS AU SERVICE

Le Service d'accès à Internet est accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant la technologie RTC (réseau téléphonique commuté) et nécessite un Équipement spécifique.

Le Service est offert à partir du micro-ordinateur du Client connecté à un réseau de télécommunications compatible avec le Service d'accès à Internet et selon les spécifications techniques simplifiées décrites dans le manuel d'utilisation Orange fourni au Client sur support papier ou numérique.

Les protocoles de communication utilisés sont ceux en usage sur Internet.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- Être titulaire d'un abonnement au service téléphonique d'Orange à jour des paiements, dès lors qu'il n'existe pas à l'égard desdits paiements, de contestation réelle et sérieuse de la part du Client ;
- Disposer d'une ligne téléphonique non dégroupée, isolée, analogique, en service et répondant aux caractéristiques de la technologie utilisée par Orange pour la fourniture du Service ;
- Disposer du libre usage d'un micro-ordinateur, muni d'un modem RTC, bas débit, configuré et paramétré pour pouvoir accéder au Service.

Le Client peut, soit utiliser les logiciels de connexion et de navigation fournis par Orange, soit utiliser des logiciels compatibles.

L'utilisation de logiciels fournis par Orange implique l'acceptation des conditions de licence d'utilisation qui accompagnent le « Manuel d'utilisation Orange » ou le « kit de connexion à Orange ».

À ce titre, le Client s'engage à respecter les modalités d'utilisation décrites dans le manuel.

Les droits d'accès et d'utilisation du Service d'accès à Internet sont des droits non exclusifs et non transmissibles.

Orange s'engage à mettre à disposition le service d'accès à Internet dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant forfaitaire égale à 4,50 € TTC en DOM 1 (Guadeloupe (hors Îles du nord), Martinique, Réunion) et 4 € en DOM 2 (Guyane, Saint-Barthélemy, Saint-Martin). Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

Pour la souscription à distance de service, en cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant sept (7) jours et non dû à un cas de force majeure, le Client peut dénoncer de plein droit le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par Orange, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre.

Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, Orange rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si Orange ne possède pas les coordonnées bancaires du Client.

Orange fournira au Client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder au Service à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie, numéro d'utilisateur, mot de passe.

L'accès au Service est possible à la date de réception par le Client desdits éléments personnels d'identification.

ARTICLE 4. ÉQUIPEMENTS

Pour pouvoir utiliser le Service d'accès à Internet, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques et compatibles avec les forfaits Internet de la gamme « Accès Libre DOM ».

Le Client disposant d'un Équipement, antérieurement à la souscription des présentes, peut utiliser celui-ci dès lors qu'il est compatible avec le Service d'accès à Internet. Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement, le Client est invité à se rendre à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1486.php**.

Les caractéristiques techniques des Équipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation correspondant aux Équipements.

ARTICLE 5. DESCRIPTION DU SERVICE

La souscription à l'une des offres de la gamme « Accès Libre DOM » entraîne l'activation du Service.

Le Client ne peut pas s'inscrire à des services optionnels payants et facturables par Orange.

5.1 Service

Le Service comprend l'accès au réseau Internet via la technologie RTC (réseau téléphonique commuté) sur la base des offres proposées par Orange, un service de « Courrier électronique », un service « Pages personnelles ». La liste de ces offres est disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php** ou fournie en points de vente.

Orange propose au Client plusieurs offres dans la gamme « Accès Libre ». La liste de ces offres est disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php** ou fournie en points de vente.

Orange propose aux Clients un logiciel qui leur permet de connaître et de calculer la durée de consommation pour le mois en cours. Les informations transmises via le logiciel attestent entre le Client et Orange des heures de connexion consommées par le Client dans le cadre de son forfait sauf preuve contraire apportée par le Client.

Le Service est soumis à des règles d'usage décrites ci-dessous.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du Service d'accès à Internet, et en particulier reconnaît :

- que le Service d'accès à Internet, objet des présentes, représente un service de connexion entre le micro-ordinateur du Client et le centre serveur d'Orange et qu'il ne porte pas sur le contenu des services que le Client pourrait consulter, Orange n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de

son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Le Client garantit Orange contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils d'Orange. Orange en tant qu'hébergeur de contenus, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite ;

- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ;
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées notamment contre des détournements éventuels ;
- que la communication de mots de passe, codes confidentiels et d'une manière générale de tous les éléments d'identification communiqués par Orange est faite à ses risques et périls ;
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet ;
- que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de bonne conduite, également appelé Netiquette (consultable sur **http://www.afa-france.com/netiquette.html**) dont la violation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service d'accès à Internet, Orange ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait ;
- qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet. En particulier, Orange met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

5.2 Courrier électronique

Orange s'engage à mettre à disposition du Client :

- une infrastructure de messagerie électronique ;
- un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client.

Orange attribue à chaque Client la possibilité de pouvoir disposer de plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur.

Les boîtes aux lettres attribuées sont à usage exclusif du Client dans un cadre familial.

Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard d'Orange de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant.

Orange peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes, à leurs demandes.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription à une offre de la gamme « Accès Libre » constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. Conformément à l'article « Droit d'accès et d'opposition au fichier informatisé » des présentes, le Client peut exercer un droit d'opposition sur tout ou partie des sollicitations commerciales envoyées par Orange.

Les parties conviennent qu'Orange envoie sur cette adresse électronique principale toutes les informations relatives à l'utilisation de son Service (exemples : informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, délivrance de la facture au format électronique…). Par conséquent, le Client s'engage à consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par Orange.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques est mis à disposition du Client sur **http://assistance.orange.fr/28.php** ou fourni en points de vente.

L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie Internet Orange disponibles en ligne sur le service de messagerie Orange et que le client accepte. L'adresse de messagerie est attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîtes aux lettres secondaires) constituent le « Compte Utilisateur » du Client.

5.3 Pages Personnelles

Orange s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires pour fournir un accès :

- au service d'authentification qui filtre les connexions pour les seules personnes habilitées ;
- à ses Pages Personnelles en consultation et en modification ;
- à son portail client ;
- à la consultation de ses pages personnelles ouvert à l'ensemble des Internautes.

Le Client reconnaît que l'accès à ce Service est soumis à des conditions générales d'utilisation disponibles en ligne sur le site Orange à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/75.php** ou fournies en points de vente accessibles avant l'utilisation dudit service.

ARTICLE 6. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

6.1 Installation par le Client des Équipements spécifiques au Service d'accès à Internet

Le Client effectue l'installation du Service d'accès à Internet et des Équipements, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants.

6.2 Mise en service par Orange

La mise en service est effectuée par Orange au niveau de ses plates-formes de services, elle sera considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier transmis au Client.

Orange est fondée à facturer le Service d'accès à Internet à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

ARTICLE 7. DURÉE

Le Service est conclu pour une durée indéterminée.

ARTICLE 8. DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT

Orange s'engage également à rétablir le service interrompu, en cas d'interruption, dans un délai de douze (12) jours ouvrables à compter de la réception de la signalisation du Client par son Service Clients.

Le dépassement du délai de rétablissement de douze (12) jours ouvrables ouvre droit au client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal à 4,50 € TTC en DOM 1 (Guadeloupe (hors Îles du nord), Martinique, Réunion) et 4 € en DOM 2 (Guyane, Saint-Barthélemy, Saint-Martin). Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

ARTICLE 9. RÉSILIATIONS

Le Client prend acte de ce que la résiliation du Service d'accès à Internet, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données, notamment des messageries, non enregistrées. A cet égard, Orange invite le client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation.

9.1 Suspension

Orange se réserve le droit, conformément à l'article « Service d'accès à Internet » de suspendre de plein droit le Service d'accès à Internet, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou pour origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des Équipements du réseau d'Orange nécessaires à la fourniture du Service d'accès à Internet a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent que le Client ne respecte pas la Netiquette ; ou fait un usage du Service d'Accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par Orange.

Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit le Service, après mise en demeure adressée au Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre, sans indemnité et pour les cas suivants :

- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- non-respect par le Client des présentes conditions générales d'abonnement ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du Service notamment en cas d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange ;
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau d'Orange conformément au guide d'utilisation.

À défaut de connexion au Service « Accès Libre DOM » par un Client pendant une période de six (6) mois consécutifs, Orange se réserve le droit de résilier unilatéralement le contrat dudit Client en informant le Client sur sa boîte aux lettres électronique Internet Orange et en respectant un préavis d'un (1) mois.

Enfin, Orange se réserve le droit de résilier unilatéralement les présentes en informant le Client sur sa boîte électronique Internet Orange en respectant un préavis d'un (1) mois dans le cas de non-confirmation de l'identification du Client. En effet, dès l'inscription du Client au Service « Accès Libre DOM », un courrier sera envoyé par Orange à l'adresse que le Client aura indiquée. Ce courrier lui rappellera les identifiants qui lui auront été attribués. En cas d'un retour à Orange en NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée), les identifiants de connexion et de messagerie du Client et l'accès au Service « Accès Libre » seront supprimés.

9.2 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Clients d'Orange selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/contact.php** ou fournies en points de vente.

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être demandée à Orange par courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé au Service Clients à l'adresse suivante :

Orange - Service Clients Internet
TSA 10018
59878 LILLE Cedex 9

La résiliation sera effective dix (10) jours après la réception par Orange du courrier de résiliation. La date de réception du courrier de résiliation est la date de première présentation à Orange dudit courrier par les services postaux.

Le Client peut mettre fin aux présentes pour motif légitime tel que :

- handicap physique incompatible avec l'utilisation du Service d'accès à Internet,
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire,
- faillite personnelle, redressement judiciaire du Client,
- surendettement du Client,
- cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Orange sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives.

9.3 Résiliation à l'initiative d'Orange

Une fois le Service suspendu, Orange pourra résilier de plein droit le Service sans indemnité après une mise en demeure adressée au Client par courrier restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de sa réception.

La résiliation, par Orange, du Service entraîne la résiliation automatiquement du Service ainsi que de toutes les options éventuellement détenues par le Client.

ARTICLE 10. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les tarifs en vigueur des communications Internet sont disponibles à l'adresse suivante **http://assistance.orange.fr/1167.php** et fournis en points de vente.

Les frais de connexion à Accès Libre DOM sont imputés sur la facture, émise par Orange, de la ligne téléphonique utilisée par le Client pour se connecter au Service.

Après l'émission de la première facture, les factures sont bimestrielles. Orange se réserve, toutefois, la possibilité de modifier la périodicité de ses factures, après en avoir informé le client.

Orange peut également, en cours de période, émettre une facture intercalaire lorsqu'un volume inhabituel de consommations le justifie ou à la suite d'un incident de paiement ou dès la résiliation du contrat.

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture. Le paiement doit être parvenu à Orange dans le délai de quinze (15) jours suivant cette date ; ce délai peut être réduit à cinq (5) jours pour les factures intercalaires. La date limite à laquelle le paiement doit être parvenu à Orange est portée sur la facture. Le non-respect de cette date donne lieu à l'application des mesures pour retard de paiement.

Le paiement est à terme échu.

En cas de résiliation du présent contrat par le Client, sous réserve du paiement des factures restant dues, Orange remboursera les éventuelles sommes versées au titre de l'avance sur consommation ci-dessus dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

Un intérêt de retard, égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation, sera appliqué sur les sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture. Cet intérêt est calculé sur le montant hors taxes des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date d'échéance de la facture.

En outre, Orange se réserve le droit de suspendre l'exécution des présentes sans indemnités si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues et après envoi d'une mise en demeure de régulariser restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours.

En cas de demande de délivrance de duplicatas de factures par le Client, Orange facture le Client de la somme forfaitaire indiquée et disponible à tout moment sur **http://assistance.orange.fr/1167.php** ou fournie en points de vente sous la rubrique « duplicata de factures ».

Orange édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer, la date d'échéance du paiement.

Le décompte des sommes à payer effectué par Orange fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce Service.

ARTICLE 11. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE

Les données à caractère personnel relatives à l'abonné recueillies par Orange sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux données à caractère personnel le concernant. Pour ce faire, le Client peut s'adresser au Service Clients d'Orange en suivant les modalités décrites dans la rubrique « Assistance : Contactez-nous » disponible en ligne sur le Site **www.orange.fr**. Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

Orange pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues.

Orange se réserve également le droit d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par Orange. Dans l'hypothèse où cette communication s'opérera par courrier électronique, le consentement préalable du client sera requis.

Le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées. Toutefois, ce droit ne s'applique pas lorsqu'il s'agit de communiquer au Client des informations relatives à l'utilisation de son Service d'Accès Internet et à son abonnement.

Orange peut être amenée à communiquer les informations relatives aux Clients ainsi que le contenu de leur courrier électronique à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes. Le Client autorise Orange à utiliser les données relatives à son trafic afin de pouvoir lui proposer les produits ou services d'Orange pouvant répondre à ses besoins, et ce pour une durée de douze (12) mois à compter de leur émission. Le Client peut s'opposer à cette utilisation à tout moment en contactant son Service Clients.

S'agissant des données personnelles du Client relatives à son sexe, son âge, son lieu de résidence et ses Centres d'Intérêt communiquées par le Client lors de la souscription au Service et/ou lors de l'actualisation de ses Centres d'Intérêt dans la rubrique espace client / mon compte utilisateur, le Client accepte qu'elles soient utilisées par Orange afin d'optimiser la pertinence de certaines publicités existant sur le portail **www.orange.fr**. Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés » N° 78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et d'opposition aux informations qui le concernent. Pour exercer son droit d'opposition au traitement de ses données personnelles aux fins de personnalisation de certaines publicités sur le portail **www.orange.fr**, le Client peut s'adresser à tout moment, à compter du 29 juin 2007, à son Service Clients Internet en renvoyant par e-mail le formulaire dûment complété disponible en ligne sur le portail **www.orange.fr** à partir de l'adresse **http://assistance.orange.fr**/, rubrique « toute l'assistance Internet / sur **www.orange.fr** / mon compte utilisateur / la personnalisation des contenus publicitaires / Accéder au formulaire. »

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉS

12.1 Responsabilité d'Orange

Orange met en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation.

La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service ;
- non-respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par Orange ou sous son contrôle ;
- agissements du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement et/ou défaillance des Équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas de force majeure ;
- en cas de rupture, du fait du Client, du contrat afférent à sa ligne téléphonique ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par Orange ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client.

Orange n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que ce soit des services et des contenus fournis par des tiers, y compris les services Kiosque, ainsi que de l'usage que le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

En tout état de cause, Orange reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

12.2 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale).

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à Orange.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client effectue l'installation du Service y compris des Équipements y afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation et d'utilisation du Service proposé au Client.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

ARTICLE 13. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

13.1 Conformément à l'article 5 de la loi n°2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : « *La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I^er^ et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé* ».

13.2 Le client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L.336-3 du CPI.

En effet, lorsque la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

Si les recommandations restent sans effet, la commission HADOPI peut par l'intermédiaire d'Orange suspendre l'accès à Internet du Client.

Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3, des moyens de sécurisation pourront être mis à disposition du Client lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition.

13.3 En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par le Client ou l'un des utilisateurs de l'accès Internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L.335-2, L.335-3, L. 335-4, L.335-6 et L.335-7 du code de propriété intellectuelle. Le Client encourt aussi des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants droit dans le cadre de ce délit.

ARTICLE 14. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trente (30) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

ARTICLE 15. QUALITÉ DE SERVICE-FORMULES DE REMBOURSEMENT

Orange s'engage à assurer une disponibilité du Service supérieure ou égale à 97 %, une disponibilité de la ou les messagerie(s) électronique(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 99 %, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 98 % et une disponibilité de l'espace utilisateur supérieure ou égale à 98 %.

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal à 4,50 € TTC en DOM 1 (Guadeloupe (hors Îles du nord), Martinique, Réunion) et 4 € en DOM 2 (Guyane, Saint-Barthélemy, Saint-Martin). Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Il est à noter qu'une même indisponibilité ne peut donner lieu à deux compensations. Ainsi l'indisponibilité de l'accès Internet entraînant l'indisponibilité des services accessoires tels que la messagerie électronique, l'affichage des pages personnelles et de l'espace utilisateur, le Client est fondé à réclamer une seule compensation financière pour cette même indisponibilité.

Seuls les incidents signalés par le Client remettant en cause les engagements de qualité de service d'Orange pourront ouvrir droit à indemnisation.

ARTICLE 16. VENTE À DISTANCE

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Orange dans un délai de vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande. En cas de commande d'Équipements, ceux-ci doivent être retournés dans les quatorze jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante :

KUEHNE + NAGEL Logistics/FTT
Service retour
Distripôle zone d'activité Paris Sud
Secteur 3 Bât A
77127 LIEUSAINT

Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client. Orange remboursera au Client les paiements effectués dans les 14 jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Orange pourra facturer au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement, communications non incluses, services) effectués pendant le délai de rétractation.

ARTICLE 17. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par Orange sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal à :

Orange Service Clients
Gestion des données personnelles

33732 Bordeaux Cedex 9,

accompagné d'une photocopie de pièce d'identité.

Orange pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues.

Orange se réserve également le droit :

1. de communiquer ces données aux sociétés du groupe Orange dans le cadre de la promotion ou de la gestion de divers services de communication électronique du groupe ou de produits.
2. d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par Orange.

Dans ces deux hypothèses, si la communication envisagée vers le Client est effectuée par courrier électronique, le consentement du Client sera recueilli au préalable.

Le Client autorise Orange à utiliser les données relatives à sa consommation afin de pouvoir lui proposer les produits ou services d'Orange pouvant répondre à ses besoins

À tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées.

S'agissant des données personnelles du Client relatives à son sexe, son âge, son lieu de résidence et ses Centres d'Intérêt communiquées par le Client lors de la souscription au Service et/ou lors de l'actualisation de ses Centres d'Intérêt dans la rubrique espace client/mon compte utilisateur, le Client accepte qu'elles soient utilisées par Orange afin d'optimiser la pertinence de certaines publicités existant sur le portail **www.orange.fr**. Pour exercer son droit d'opposition au traitement de ses données personnelles aux fins de personnalisation de certaines publicités sur le portail **www.orange.fr**, le Client peut s'adresser à tout moment à :

Orange Service Clients

Gestion des données personnelles

33732 Bordeaux Cedex 9.

Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des contrats le liant à Orange, pourront être transmises à des partenaires commerciaux.

Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

ARTICLE 18. MODIFICATIONS

Orange peut être amenée, y compris pendant la période initiale d'abonnement, à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut, par dérogation à l'article « Résiliation » des présentes, résilier le contrat sans frais jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification.

ARTICLE 19. DISPOSITIONS DIVERSES

Le Client s'engage à informer Orange de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse et de ses références bancaires pour un Client abonné.

Dans le cas où le Client utilise le kit de connexion ou le coffret fourni par Orange, il s'engage à respecter les présentes conditions générales d'abonnement et accepte la licence lui permettant d'utiliser les logiciels de connexion au service d'accès à Internet et les logiciels de navigation fournis par le kit de connexion.

Le présent contrat ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit.

Orange pourra céder les droits et obligations qu'elle tient du présent contrat librement, à Orange ou à toute société filiale directe ou indirecte de cette dernière.

Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

ARTICLE 20. LITIGE-COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

20.1 Règlement amiable

Le Service Clients d'Orange s'engage à traiter la réclamation d'un Client dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le Service National Consommateurs d'Orange à l'adresse suivante :

Service National Consommateurs Orange Internet

33732 Bordeaux Cedex 9.

Orange s'engage à traiter la réclamation d'un Client dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Après épuisement des recours amiables internes à Orange, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques soit en ligne sur son site **www.mediateur-telecom.fr**, soit par lettre simple à l'adresse suivante :

Médiateur des communications électroniques

BP 999 - 75829 Paris Cedex 17

ou le cas échéant la juridiction compétente.

Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

20.2 Litige - Compétence juridictionnelle

Le présent contrat est régi par la loi française. Lorsque l'abonné a la qualité de commerçant, à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend aux Tribunaux relevant de la Cour d'Appel de Paris.

CONDITIONS PARTICULIÈRES ACCÈS LIBRE AVEC BOOSTER DOM

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *Logiciel « Booster »* : logiciel proposé par Internet Orange, soit en option payante soit inclus, à télécharger, dans l'offre Accès Libre avec Booster DOM, permettant de faciliter la navigation sur Internet en accélérant le téléchargement et l'affichage des sites Internet.
- *Service « Accès Libre avec Booster DOM »* : nom du service d'accès à Internet sans abonnement fourni par Orange qui inclut un Logiciel « Booster » à télécharger permettant d'accélérer le téléchargement et l'affichage des pages Internet.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier les conditions générales définies ci-dessus pour l'offre Accès Libre avec Booster DOM.

ARTICLE 3. ACCÈS AU SERVICE

L'accès au Service « Accès Libre avec Booster DOM » se fait à partir du micro-ordinateur du Client, doté d'un modem RTC, connecté au réseau d'Orange. L'accès au Service « Accès Libre avec Booster DOM » n'est possible que par un Client appelant le numéro Accès Libre avec Booster (08 68 88 84 84) depuis les DOM.

Le Client doit télécharger le logiciel « Booster » à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/797.php** pour pouvoir bénéficier d'un affichage plus rapide des pages Internet.

Le logiciel « Booster » est soumis à des conditions d'utilisation prévues à l'article « Conditions d'utilisation du Logiciel « Booster ».

ARTICLE 4. CONDITIONS D'UTILISATION DU LOGICIEL BOOSTER

Le Logiciel « Booster » est inclus dans l'offre « Accès Libre avec Booster ». Toutefois, le Client doit le télécharger préalablement à toute connexion à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/797.php**.

Pour pouvoir bénéficier de cette technologie, le Client doit posséder un micro-ordinateur compatible PC Win95 et ultérieurs ainsi que Mac OS-X.

Pour faciliter la navigation sur les sites Internet, le Client doit télécharger un logiciel (0.8 MO en version PC) sur le site **www.orange.fr** dans la rubrique Assistance et l'installer sur son micro-ordinateur, PC ou Mac.

Le téléchargement du logiciel édité par la société SlipStream Data Inc. entraîne l'acceptation pure et simple du contrat de licence utilisateur final fourni avant le téléchargement par cette société.

Le logiciel téléchargé est automatiquement compatible avec les navigateurs Internet de type Internet Explorer versions 4.0 ou 5.0 ou 5.5 ou 6.0 ainsi que Netscape version 4.7 ou 6.0 ou 7.0. Pour les autres navigateurs Web notamment Opera ou Mozilla, une configuration manuelle sera nécessaire.

Le Logiciel Booster permet de faciliter la navigation du Client sur les sites Internet en accélérant l'affichage de l'ensemble des textes d'un site Internet, la plupart des photos et graphiques (images au format GIF, JPEG), la plupart des bannières et formats de publicité (images animées GIF, contenus Macromédia), les Webmails et pièces jointes associées et enfin les fichiers téléchargés à partir d'un navigateur Internet. L'accélération apportée sur le Logiciel « Booster » repose notamment sur des techniques de compression des données téléchargées, de mise à disposition de caches serveurs et d'optimisation du protocole de connexion.

Il est proposé au Client de configurer son outil logiciel pour déterminer le compromis souhaité entre la qualité d'affichage des images et photos, et le degré de dégradation de celles-ci.

En revanche, le Logiciel « Booster » ne se substitue pas à une connexion ADSL haut débit : il n'accélère pas la vitesse de connexion effective de la ligne d'accès à Internet utilisée par le client. Par ailleurs et sans limitation de contenus, certains usages Internet ne pourront pas être accélérés par le Logiciel « Booster », notamment les pages Internet sécurisées (par exemple le paiement en ligne), les téléchargements de fichiers hors Internet, le streaming média, l'audio et la vidéo.

ARTICLE 5. RESPONSABILITÉ

La clause Responsabilité des conditions générales d'abonnement est complétée comme suit en ce qui concerne l'utilisation du Logiciel « Booster ».

Le Client doit utiliser le logiciel de l'option « Booster » conformément aux présentes conditions d'utilisation ainsi qu'aux instructions d'utilisation données par la société SlipStream Data Inc.

Orange ne saurait être responsable de l'utilisation faite par le client dudit logiciel.

Le Logiciel « Booster » étant développé et édité par la société SlipStream Data Inc., le Client bénéficie de la garantie accordée par cette société. Orange ne saurait être responsable en cas de mauvais fonctionnement du logiciel et pour lequel la société Slipstream Data inc. s'engage directement auprès du client en tant qu'éditrice dudit logiciel.

ARTICLE 6. GARANTIE

Les performances d'accélération du Logiciel « Booster » sont dépendantes des sites visités et des contenus téléchargés ; dès lors Orange ne saurait garantir les performances d'accélération de la vitesse de navigation et de téléchargement sur les sites Internet.

ANNEXE 1 - Netiquette

INTRODUCTION À LA NETIQUETTE

La Netiquette est la charte de bonne conduite des acteurs de l'Internet, qu'ils soient utilisateurs professionnels ou particuliers.

Le non-respect de ce code par l'utilisateur peut entraîner la suspension ou la coupure de son compte.

Il existe plusieurs textes différents de la Netiquette, mais la version ci-dessous est celle qui est la plus couramment utilisée, et c'est celle que recommande l'AFA.

RÈGLES DE LA NETIQUETTE

Network Working Group
Request For Comments: 1855
FYI: 28
Category: Informational
S._Hambridge
Intel Corp.
October 1995

Traduit de l'anglais en Juin 1996 à **Jussieu** par :

Gilles Missonnier, Françoise Picard, Laifa Ahmadi, Serge Belleudy.

STATUT DE CE MÉMO

Ce mémo contient des informations destinées à la communauté Internet. Ce mémo ne spécifie aucun standard Internet d'aucune sorte. La distribution de ce mémo n'est pas limitée.

Ce document fournit un certain nombre de directives pour l'Étiquette des Réseaux (Netiquette) que les organisations peuvent respecter et adapter à leur propre usage. Il fonctionne aussi comme nombre restreint de directives pour les utilisateurs individuels ou les administrateurs. Ce mémo est le fruit du Groupe de Travail Utilisation Responsable du Réseau ('RUN', Responsible Use of the Network) de l'**IETF**.

TABLE DES MATIÈRES

1.0 Introduction
2.0 Communications de un à un
2.1 Directives des utilisateurs
2.1.1 Pour le courrier
2.1.2 Pour le Talk
2.2 Directives administratives
3.0 Communications de un à plusieurs
3.1 Directives de l'utilisateur
3.1.1 Règles générales pour les listes de diffusion et les journaux électroniques
3.1.2 Règles pour les listes de diffusion de courrier
3.1.3 Directives pour NetNews
3.2 Directives administratives
3.2.1 Généralités
3.2.2 Mailing lists
3.2.3 NetNews
3.3 Directives pour le modérateur
3.3.1 Directives générales
4.0 Services d'information
4.1 Directives des utilisateurs
4.1.1 Directives générales
4.1.2 Directives concernant les services interactifs « temps réel » (MUDs MOOs IRC)
4.2 Directives administratives
4.2.1 Directives générales
5.0 Bibliographie
6.0 À propos de la Sécurité
7.0 Adresse de l'auteur

1.0 INTRODUCTION

Par le passé, la population des utilisateurs d'Internet avait « grandi avec », possédait une culture technique, et connaissait la nature des liaisons et des protocoles. Aujourd'hui, la communauté des utilisateurs comprend des gens pour qui cet environnement est nouveau. Ces « novices » ne se sont pas familiarisés avec la culture et n'ont pas besoin de connaître les liaisons et les protocoles. Afin d'amener rapidement ces nouveaux utilisateurs à la culture Internet, ce Guide offre un manuel de base que les organisations et les utilisateurs peuvent prendre et adapter à leur propre usage. Les utilisateurs doivent prendre conscience que quel que soit leur fournisseur d'accès, que ce soit un Fournisseur d'Accès Internet à travers un compte privé, ou une Université à travers un compte étudiant, ou le compte d'une compagnie, ce fournisseur a des règlements concernant la propriété du courrier électronique et des fichiers, ce qu'il est possible d'envoyer ou de poster, et comment vous présenter. Ne manquez pas de prendre connaissance de ces règlements auprès des autorités locales.

Nous avons organisé ce document en trois parties : Communications de un à un, ce qui inclut le mail et le talk ; Communications de un à plusieurs, ce qui inclut les mailing listes et NetNews ; et les Services d'Informations, ce qui inclut le ftp, WWW, Wais, Gopher, les MUDs et les MOOs. Enfin, nous avons une Bibliographie, qui peut être utilisée comme référence.

2.0 COMMUNICATIONS DE UN À UN (COURRIER ÉLECTRONIQUE, TALK)

Nous définissons les communications de un à un comme une communication entre deux personnes face à face : un dialogue. En général, les règles habituelles de courtoisie devraient s'appliquer et c'est encore plus important sur Internet, car le langage corporel et le ton de la voix ne peuvent qu'être déduits. Pour plus d'information sur la Netiquette pour le courrier électronique et le talk, consulter les références [1, 23, 25, 27] dans la bibliographie.

2.1 Directives des utilisateurs

2.1.1 Pour le courrier

- À moins d'avoir votre propre connexion à Internet via un fournisseur d'accès, renseignez-vous sur la propriété du courrier auprès de votre employeur. Les lois sur la propriété du courrier électronique changent d'un endroit à un autre.
- À moins d'utiliser un encrypteur de courrier (matériel ou logiciel), vous devez réaliser que la confidentialité du courrier sur Internet n'est pas assurée. Ne mettez jamais dans un courrier ce que vous ne mettriez pas sur une carte postale.
- Respectez le copyright sur les informations que vous reproduisez. La plupart des pays ont des lois sur la propriété intellectuelle.
- Si vous transmettez ou réexpédiez un courrier que vous avez reçu, ne changez pas la formulation. Si vous divulguez dans un groupe une partie d'un courrier personnel, vous devriez d'abord en demander la permission à votre correspondant. Vous pouvez raccourcir le message ou n'en citer que les parties essentielles, mais attribuez toujours les citations à leurs auteurs.
- N'envoyez jamais de chaîne par le courrier électronique. Les chaînes sont interdites sur Internet. Vos droits d'accès au réseau seront suspendus. Si vous recevez une chaîne, parlez-en à votre administrateur système.
- Un pense-bête : soyez conservateur dans ce que vous écrivez et libéral dans ce que vous recevez. Vous ne devriez pas répondre « à chaud » (on appelle cela des « flambées ») si vous êtes provoqué. D'un autre côté, vous ne devriez pas vous étonner de recevoir des « flambées » et il vaut mieux ne pas y répondre.
- En général, il vaut mieux regarder le sujet de tous les messages avant de commencer à répondre. Parfois, une personne qui vous demande de l'aide (ou une clarification) vous enverra peu après un message disant « laissez tomber ». Aussi, vérifiez qu'un message auquel vous répondez vous a effectivement été adressé. Vous pourriez n'être que le destinataire secondaire d'un courrier.
- Facilitez la vie de vos correspondants. Beaucoup de logiciels de messagerie enlèvent des informations contenues dans l'entête et parmi elles votre adresse de réponse. Pour bien vous identifier auprès de vos correspondants, rajoutez à la fin de votre message une ou deux lignes de coordonnées. Vous pouvez saisir cette information une fois pour toutes et l'inclure systématiquement à la fin de vos courriers (certains logiciels ont cette possibilité). En langage Internet, ceci s'appelle une « .sig » ou un fichier de « signature ». Votre signature est votre carte de visite (et vous pouvez en créer plus d'une en fonction des circonstances).
- Soyez vigilant en écrivant les adresses. Certaines correspondent à des groupes mais ressemblent à des adresses individuelles. Sachez à qui vous écrivez.
- Regardez le champ d'adresses secondaires, les cc's, en répondant. Ne continuez pas à écrire à plusieurs personnes si la conversation s'est transformée en dialogue.
- En général, la plupart des utilisateurs d'Internet n'ont pas le temps de répondre à des questions d'ordre général concernant Internet et son fonctionnement. N'envoyez pas de courriers indésirables pour demander des informations à des personnes dont vous avez lu le nom dans des RFCs ou sur des listes de discussion.
- N'oubliez pas que les gens à qui vous écrivez peuvent être n'importe où sur le globe. Si vous envoyez un message nécessitant une réponse immédiate, la personne qui le reçoit pourrait bien être en train de dormir chez elle quand il arrive. Donnez-lui le temps de se réveiller, d'aller au travail et de se connecter avant de considérer que le courrier n'est pas arrivé ou qu'elle ne s'en préoccupe pas.
- Vérifiez toutes les adresses avant de vous lancer dans des digressions longues ou personnelles. Une autre bonne habitude est d'inclure le mot « long » dans le sujet du message, de cette façon le destinataire sait que lire et répondre au message lui prendra du temps. « Long » veut dire plus de 100 lignes.
- Sachez à qui demander de l'aide, souvent dans votre entourage. Cherchez autour de vous les personnes qui peuvent vous aider sur des problèmes matériels et logiciels. Sachez aussi à qui vous adresser si vous recevez quoi que ce soit d'inhabituel ou d'illégal. La plupart des sites attribuent l'adresse « postmaster » à un utilisateur expérimenté, donc vous pouvez écrire à cette adresse pour obtenir de l'aide concernant le courrier.

- N'oubliez pas que votre correspondant est un être humain dont la culture, la langue et la mentalité diffèrent de la vôtre. Souvenez-vous que les formats de date, les mesures et d'autres particularités locales ne voyagent pas forcément bien. Méfiez-vous surtout des sarcasmes.
- Écrivez normalement en minuscule. UTILISER LES MAJUSCULES REVIENT À CRIER.
- Utilisez des symboles pour mettre en valeur. Ceci *est* bien ce que je veux dire. Utilisez les tirets bas pour souligner. _Guerre et Paix_ est mon livre favori.
- Utilisez les smileys (N.D.T.: « sourillard ») pour reproduire le ton de la voix, mais avec parcimonie.:-) est un exemple de smiley (penchez la tête de côté). Ne pensez pas que l'inclusion d'un smiley suffit à contenter votre interlocuteur ou lui faire oublier une insulte.
- Attendez le lendemain pour répondre à un message passionné. Si vous avez un sentiment très fort concernant un sujet, indiquez-le via une inclusion FLAME ON/OFF. Par exemple:
- FLAME ON:

  Cet argument ne mérite pas la place qu'il occupe sur les transmissions. C'est illogique et irréfléchi. Tout le monde est d'accord avec moi.
- FLAME OFF:
- N'incluez pas dans le courrier de caractères de contrôle ou des pièces jointes non ASCII, à moins qu'il s'agisse d'ajouts au format MIME, ou que votre logiciel de messagerie les transforme correctement. Si vous envoyez des messages contenant ce genre de codes, assurez-vous que votre correspondant pourra les lire.
- Soyez bref sans être sec. En répondant à un message, citez le message original pour rester compréhensible mais sans plus. Répondre à un message en citant tout l'original est particulièrement déplaisant : enlevez tout ce qui est inutile.
- Limitez la longueur des lignes à 65 caractères et finissez-les par un retour-charriot.
- Le sujet d'un message devrait refléter son contenu.
- Si vous mettez une signature, faites-la courte. La bonne longueur ne devrait pas dépasser 4 lignes. N'oubliez pas que de nombreuses personnes paient leurs communications au temps, et plus votre message est long, plus ils paient.
- De même que le courrier (aujourd'hui) n'est pas forcément confidentiel, le courrier (et les news) peuvent faire l'objet (aujourd'hui) de contrefaçons et de falsifications, à des degrés de détectabilité divers. Faites quelques vérifications de bon sens avant de considérer un message comme authentique.
- Si vous pensez que l'importance d'un message le justifie, répondez rapidement et brièvement à un courrier électronique de façon à ce que votre correspondant sache que vous l'avez reçu, même si vous répondrez plus longuement dans un deuxième temps.
- Ce que vous attendez de votre correspondant dépend de votre relation avec lui et du contexte de la communication. Les habitudes prises dans un contexte particulier peuvent ne pas être valables en général dans le courrier au travers d'Internet. Méfiez-vous de l'argot et des raccourcis.
- Le coût de la transmission du courrier électronique est payé en moyenne aussi bien par l'expéditeur que par le destinataire (ou son organisation), contrairement à d'autres moyens de communication comme le courrier postal, le téléphone, la télévision ou la radio. Envoyer du courrier électronique à un correspondant peut aussi lui coûter en terme de bande passante, espace disque ou ressources machine. C'est la raison essentielle pour laquelle la publicité non désirée est malvenue (et interdite dans de nombreux contextes).
- Maîtrisez la taille des messages que vous envoyez. L'inclusion de larges fichiers tels que les fichiers postscript ou les programmes peut alourdir le message, à tel point qu'il ne peut plus être transmis ou consomme des ressources excessives. Une bonne règle est de ne pas envoyer de messages plus gros que 50 Kilo-octets. Utilisez de préférence le transfert de fichiers, ou alors coupez votre fichier en petits morceaux et expédiez-les séparément.
- N'envoyez pas trop d'informations dont les gens n'ont pas besoin.
- Si votre serveur de messagerie vous permet de faire suivre le courrier, évitez les redoutables boucles. Soyez certain de ne pas avoir fait de renvoi sur de nombreuses machines, afin d'éviter qu'un message qui vous est destiné rebondisse sans cesse d'une machine à une autre.

2.1.2 Pour le Talk

Talk est un jeu de protocoles qui permet à deux personnes d'entretenir une conversation en directe via l'ordinateur.

- Utilisez normalement les minuscules et la ponctuation, comme si vous tapiez une lettre ou un courrier électronique.
- Ne tapez pas au kilomètre en laissant le terminal passer à la ligne tout seul; utilisez un Retour Chariot (CR) à la fin de chaque ligne. De même, ne considérez pas la taille de votre écran comme une taille universelle. La règle de base est de ne pas taper plus de 70 caractères, et pas plus de 12 lignes (car votre écran est divisé en deux).
- Laissez de la marge ; n'écrivez pas directement depuis le bord de l'écran.
- Tapez deux CRs pour signaler la fin de votre texte et permettre à votre interlocuteur de commencer à taper (ligne blanche).
- Dites toujours au revoir, ou une autre formule de fin, et attendez la réponse de votre interlocuteur avant d'interrompre la session. Ceci est particulièrement important dans les communications à longue distance. N'oubliez pas que votre communication dépend à la fois de la bande passante (la largeur du tuyau) et d'un temps de latence (la vitesse de la lumière).
- N'oubliez pas que le talk équivaut à une interruption de votre interlocuteur. Ne l'utilisez que dans les règles. Et ne parlez jamais à un étranger.
- Il y a beaucoup de raison à l'absence de réponse. Ne croyez pas systématiquement que tout fonctionne correctement. Toutes les versions de talk ne sont pas compatibles.
- Talk sonne plusieurs fois si on le laisse faire. Laissez-le sonner une ou deux fois, puis interrompez-le.
- Si une personne ne répond pas, essayez un autre tty. Utilisez finger pour déterminer lesquels sont actifs. Si la personne ne répond toujours pas, arrêtez d'émettre.

- Talk trahit votre dextérité au clavier. Si vous tapez lentement et faites des erreurs, ce n'est souvent pas la peine de corriger car votre interlocuteur peut comprendre ce que vous voulez dire.
- Faites attention si vous avez lancé plus d'un talk !

2.2 Directives administratives

- Soyez certain d'avoir laissé des instructions écrites pour toutes les situations et plus particulièrement les transmissions illégales, incorrectes ou trafiquées.
- Traitez les demandes en temps et en heure généralement le lendemain.
- Répondez rapidement aux personnes qui reçoivent des messages incorrects ou illégaux. Les demandes concernant les chaînes doivent être traitées immédiatement.
- Faites part des contraintes de fonctionnement du système, comme une limitation d'espace disque, à vos utilisateurs. Ils doivent comprendre les implications d'un transfert de fichiers par courrier électronique, comme: la saturation des disques, l'augmentation de la facture téléphonique, le ralentissement du courrier etc.
- Assurez-vous que « postmaster » et « root » renvoient à une autre adresse, et que quelqu'un lit le courrier arrivant à cette adresse.
- Gardez la tête froide en cas de plainte dirigée contre vos utilisateurs. N'oubliez pas qu'une adresse peut être falsifiée et contrefaite.

3.0 COMMUNICATIONS DE UN À PLUSIEURS (LISTES DE DIFFUSION, JOURNAUX ÉLECTRONIQUES)

En multicast, les règles du courrier électronique s'appliquent : après tout, communiquer avec plusieurs personnes en un seul message (ou envoi) est analogue à communiquer avec une seule personne à part qu'on risque d'offusquer beaucoup plus de monde. C'est pourquoi il est important de savoir autant que possible à qui vous vous adressez.

3.1 Directives de l'utilisateur

3.1.1 Règles générales pour les listes de diffusion et les journaux électroniques

- Lire les listes et les journaux du mois ou des deux mois précédents avant de poster quoi que ce soit. Cela vous permettra d'appréhender la culture du groupe.
- Ne blâmez pas l'administrateur pour le comportement des utilisateurs.
- Pensez qu'un large public va lire votre message et qu'il peut comprendre votre actuel ou futur patron. Faites attention à ce que vous écrivez. Rappelez-vous aussi que les listes et les journaux sont fréquemment archivés et que vos mots seront enregistrés pour longtemps dans un endroit accessible à beaucoup de monde.
- Considérez que les gens parlent en leur nom propre et n'engagent pas leur organisation (sauf mention explicite).
- Rappelez-vous que le courrier et les journaux électroniques utilisent des ressources système. Tenez compte de leurs règles d'utilisation dans votre organisation.
- Les messages et articles doivent être brefs et pertinents. Ne sortez pas du sujet, ne parlez pas pour ne rien dire, n'envoyez pas de courrier, ne postez pas de message uniquement pour corriger des fautes de frappe ou d'orthographe. Plus que tout autre ce comportement vous étiquetterait « débutant immature ».
- Le champ « subject » doit suivre les règles du groupe.
- Envoyer des faux ou des messages factices n'est pas correct.
- La publicité est autorisée dans certaines listes et certains journaux et rejetée dans d'autres. C'est un exemple de la nécessité de connaître votre public avant d'émettre. Poster de la publicité indésirable est le meilleur moyen de recevoir en retour des courriers haineux.
- Mettez un résumé du message original en tête de vos réponses ou joignez ce qu'il faut du texte initial pour donner le contexte. Cela garantira que le lecteur comprendra votre réponse. Vu la diffusion des messages d'une machine aux autres, il est possible de lire la réponse avant la question. Donner le contexte aide donc, mais ne pas rediffuser tout le message initial.
- Encore une fois, n'oubliez pas votre signature. Ainsi, on pourra vous joindre, même si les logiciels de lecture de courrier ou de journaux ont effacé dans l'entête votre unique référence.
- Faites attention dans vos réponses. Souvent « reply » renvoie à l'adresse de diffusion initiale qui est une liste ou un groupe. Vous pouvez ainsi envoyer une réponse personnelle à beaucoup de gens, créant des embarras. Mieux vaut taper l'adresse qu'utiliser sans contrôle la fonction « reply ».
- Les accusés de réception, notifications de non-délivrance et programmes pour les vacances ne sont ni totalement standardisés ni totalement fiables sur tous les systèmes connectés au courrier Internet. Envoyés à des listes, ces messages sont envahissants et certaines personnes considèrent que les accusés de réception sont des atteintes à leur vie privée. Ne les utilisez pas.
- Si vous vous apercevez qu'un message privé a été envoyé à une liste ou à un groupe, envoyez un message d'excuse à la personne et au groupe.
- Si vous avez un désaccord avec quelqu'un d'une liste ou d'un groupe, passez au courrier électronique pour vos échanges. Si le débat peut intéresser le groupe, vous pourrez le résumer plus tard pour lui.
- N'entrez pas dans les diatribes enflammées. N'en postez pas, n'y répondez pas.
- Évitez d'envoyer des messages ou d'expédier des articles qui ne sont que des réponses à réponse gratuites.
- Attention aux textes et diagrammes en police de caractères de taille fixe. Ils s'afficheront différemment selon les systèmes, voire selon les différentes interfaces de messagerie d'un même système.

- Il y a des journaux et des listes de diffusion discutant de sujets très variés, présentant une grande diversité de styles de vie, de religions, de cultures. Poster des articles ou envoyer des messages pour dire que le point de vue exprimé vous a offensé n'est pas acceptable. Les messages de harcèlement sexuel ou racial peuvent donner suite à des poursuites légales et il existe des logiciels pour filtrer les items que vous trouvez choquants.

3.1.2 Règles pour les listes de diffusion de courrier

Il y a plusieurs moyens de trouver de l'information concernant les listes de l'Internet et la façon de s'y abonner. Renseignez-vous sur la politique de votre organisation concernant l'abonnement à des listes et vos éventuelles contributions. En général, il vaut mieux utiliser les ressources locales avant de chercher de l'information sur l'Internet. Néanmoins, un certain nombre de fichiers news.answers, mis à jour périodiquement, indiquent les listes Internet et la façon de s'y abonner. C'est un moyen inestimable pour trouver des listes sur un sujet donné. Voir aussi les références [9, 13, 15] dans la bibliographie.

- Envoyez vos messages d'abonnement et de désabonnement à la bonne adresse. Bien que certains gestionnaires de listes soient assez fins pour filtrer ces messages, tous ne les débusquent pas. Il est de votre responsabilité d'apprendre comment marchent les listes et d'envoyer les bons courriers aux bons endroits. Bien que beaucoup de listes adhèrent à la convention de l'alias « -request » pour les messages subscribe et unsubscribe, toutes ne le font pas. Informez-vous sur les conventions des listes auxquelles vous vous abonnez.
- Conservez le message de bienvenue des listes auxquelles vous vous abonnez. Il indique en général comment se désabonner.
- En général, il est impossible de retrouver un message envoyé. Même votre administrateur système ne pourra pas faire revenir un message parti. Cela signifie que vous devez vraiment être sûr que vous voulez envoyer le message que vous avez écrit.
- La fonction « auto-reply » est utile pour la communication interne, mais ennuyeuse dans les listes de diffusion. Regardez l'adresse du champ « Reply-To » quand vous répondez à un message de liste: la plupart des « auto-reply » vont à tous les membres de la liste.
- N'envoyez pas de gros fichiers aux listes de diffusion, indiquez plutôt des URL ou des versions sur serveur ftp, quand elles existent. Si vous voulez envoyer de gros fichiers par morceaux, soyez sûr que cela correspond aux habitudes du groupe. Si vous ne les connaissez pas, renseignez-vous.
- Désabonnez-vous ou utilisez l'option « nomail » (si elle est disponible) quand vous ne pouvez pas lire votre courrier pendant une longue période.
- Quand vous envoyez un message à plusieurs listes, spécialement si elles sont proches, excusez-vous pour les envois multiples.
- Si vous posez une question, expédiez un résumé des réponses. Résumez vraiment, n'envoyez pas l'accumulation des messages que vous avez reçus.
- Certaines listes sont privées. N'envoyez rien à ces listes sans y avoir été invité. Ne citez pas de message de ces listes.
- Lors d'une controverse, restez centré sur le sujet plutôt que sur les personnes impliquées.

3.1.3 Directives pour NetNews

NetNews est un système globalement distribué qui permet aux gens de participer à des conversations sur des sujets d'intérêt spécifique. C'est un système hiérarchisé, les divisions les plus importantes étant :

- sci discussions relatives à la science
- comp discussions relatives à l'ordinateur, à l'informatique technique (par opposition à sci.info)
- news discussions autour de NetNews lui-même
- rec activités de récréation, cad ludiques ou récréatives
- soc questions sociales, cad questions de société
- talk discussions sans fin
- biz articles relatifs aux affaires
- alt hiérarchie d'alternance, cad groupes alternatifs

Alt est ainsi dénommé car créer un groupe alt ne suit pas le même processus de création d'un groupe dans les autres branches de la hiérarchie. Il existe aussi des hiérarchies régionales, des hiérarchies qui sont largement distribuées comme Bionet, et votre centre d'affaires peut aussi avoir ses propres groupes. Récemment, une hiérarchie « humanities » a été ajoutée, et plus le temps passe, plus il est vraisemblable que d'autres seront ajoutées. Pour une discussion plus détaillée sur les News, voir les références [2, 8, 22, 23] dans le paragraphe bibliographie.

- Dans le langage NetNews, « Poster » se réfère à l'envoi d'un nouvel article à un groupe ou à la réponse à un article d'une autre personne. « Envoi croisé » (N.D.T.: cross-posting) se réfère à l'envoi d'un message à plus d'un groupe. Si vous utilisez l'envoi-croisé à un groupe, ou si vous dirigez « Follow-up-To: » dans l'entête de votre article, avertissez les lecteurs! Les lecteurs considèrent normalement que le message a été posté à un groupe spécifique et que ces « followups » vont à ce groupe. Les entêtes modifient cet aspect.
- Lisez tout d'une discussion en progression (nous appelons cela thread) avant de poster des réponses. Évitez de poster les messages « Moi aussi » dont le contenu se limite à être d'accord avec des précédents messages. La réponse à une citation doit être plus longue que cette citation.
- Envoyez un courrier électronique quand la réponse à une question est destinée à une seule personne. Rappelez-vous que les News sont distribuées globalement et que le monde entier n'est pas intéressé par une réponse personnelle. Cependant, n'hésitez pas à poster quand quelque chose pourrait être d'un intérêt général pour les participants du Newsgroup.
- Vérifiez la section « Distribution » de l'entête, mais ne vous y fiez pas. À cause de la méthode complexe par laquelle les News sont distribuées, les entêtes de distribution ne sont pas fiables. Mais si vous postez quelque chose d'un intérêt pour un nombre limité de lecteurs, utilisez une ligne de distribution qui aiderait à limiter la distribution de votre article à ces lecteurs. Par exemple, mettez la Distribution à « nj » si vous postez un article qui concerne uniquement les lecteurs de New Jersey.

- Si vous pensez qu'un article pourrait intéresser plus d'un Newsgroup, soyez sûr de faire un envoi croisé (cross-post) de cet article au lieu de le poster à chacun de ces groupes. C'est probablement le cas quand 5 à 6 groupes sont suffisamment intéressés.
- Pensez à consulter la documentation de référence (manuels d'ordinateurs, journaux, dossiers d'aide) avant de poster une question. Demandez à un Newsgroup quand les réponses sont disponibles ailleurs, génère des messages de type « RTFM » (Read The Fine Manual Lisez donc le Manuel, quoiqu'un sens vulgaire du mot commençant par « f » est généralement supposé).
- Bien qu'il existe des Newsgroups qui accueillent la publicité, il est considéré comme criminel d'annoncer des produits hors sujet. Envoyer une publicité à chacun et à chaque groupe peut mener à la perte de connectivité.
- Si vous découvrez une erreur dans votre article, annulez-le dès que possible.
- N'essayez pas de détruire tous les articles mais seulement le vôtre. Contactez votre administrateur si vous ne savez pas comment éliminer votre article ou si un autre article, comme une lettre en chaîne, a besoin d'être effacé.
- Si vous avez posté un article et vous n'avez pas d'écho immédiat, ne supposez pas que l'opération a échoué et ne le repostez pas.
- Certains groupes acceptent (et d'autres font bon accueil à) des envois qui, dans d'autres circonstances, seraient considérés d'un goût douteux. Il n'est pas sûr que tous les lecteurs du groupe apprécient le contenu autant que vous. Utilisez l'utilitaire Rotate (qui décale tous les caractères dans votre message de 13 positions dans l'alphabet) pour éviter d'offenser. Rot13 est l'utilitaire utilisé sous Unix.
- Dans les groupes où la discussion concerne les films ou les livres, il est essentiel de marquer les articles qui révèlent un contenu important comme [Révélations]. Mettez ce mot dans votre ligne de sujet. Vous devez ajouter des lignes blanches au début de votre article pour garder le contenu hors de vue ou vous pouvez utiliser Rotate.
- La falsification des articles de News est généralement censurée. Vous pouvez vous protéger des falsifications en utilisant des logiciels qui génèrent une détection de manipulation de type « empreinte digitale », comme PGP (aux USA).
- Poster via des serveurs anonymes est accepté dans quelques Newgroups et n'est pas apprécié dans d'autres. Un contenu inapproprié posté sous l'identité de son auteur, le reste quand il est posté anonymement.
- Attendez-vous à un léger délai pour voir votre message quand vous postez à un groupe modéré. Le modérateur pourrait changer votre ligne de sujet pour se conformer à une discussion en cours particulière.
- Ne participez pas à de vives polémiques. Ne postez pas et ne répondez pas à des propos incendiaires.

3.2 Directives administratives

3.2.1 Généralités

- Clarifiez la politique de votre site vis-à-vis de son abonnement aux groupes NetNews et l'inscription sur les mailing lists.
- Clarifiez la politique de votre site sur comment poster aux groupes NetNews ou aux mailing lists, en incluant l'usage de déni de responsabilité dans la signature .sigs.
- Clarifiez et faites connaître publiquement la politique d'archivage (durée de conservation des articles).
- Vérifiez les accusations portées contre vos utilisateurs rapidement et avec un esprit ouvert.
- Assurez-vous du bon fonctionnement de votre système.
- Décidez de la durée d'archivage des logs (traces de connexion) du système et publiez la politique de traçage.

3.2.2 Mailing lists

- Maintenez les mailings lists à jour pour éviter le problème de rebond de mail.
- Aidez les propriétaires de listes quand les problèmes surgissent.
- Informez les propriétaires de listes des plages horaires de maintenance ou des arrêts planifiés.
- Assurez-vous d'avoir l'alias « -request » pour l'inscription aux listes et leur administration.
- Assurez-vous que toutes les passerelles de mail communiquent sans problème.

3.2.3 NetNews

- Publiez la nature des réponses que vous recevez. Si vous n'avez pas de réponses complètes, les gens pourraient avoir envie de savoir pourquoi.
- Attention à la multiplicité des logiciels lecteurs de News car leur mauvais fonctionnement pourrait être attribué au serveur de News.
- Traitez immédiatement les requêtes des utilisateurs demandant l'annulation de leurs propres articles ou des articles invalides, comme les lettres en chaîne.
- Faites des alias de « Usenet », « NetNews » et « News » et assurez-vous que quelqu'un lit le courrier.

3.3 Directives pour le modérateur

3.3.1 Directives générales

- Assurez-vous que les questions les plus fréquemment posées (FAQ) sont postées à un intervalle régulier. Incluez vos propres directives pour les articles/messages. Si vous n'êtes pas le responsable de la FAQ, assurez-vous que le travail est fait.
- Assurez-vous que vous avez un bon message de bienvenue, qui contient les modalités d'abonnement et de désabonnement.
- Les Newsgroups doivent poster leur charte/directives régulièrement.
- Maintenez les mailings lists et les Newsgroups à jour. Postez des messages à intervalles réguliers. Désignez un remplaçant quand vous êtes en vacances ou quand vous êtes absent.

4.0 SERVICES D'INFORMATION (GOPHER, WAIS, WWW, FTP, TELNET)

Ce n'est que très récemment, dans la courte histoire d'Internet, que le "Net" a explosé avec l'arrivée de nouveaux services d'information: Gopher, Wais, World Wide Web (WWW), Multi-User Dimensions (MUDs), Multi-User Dimensions Object Oriented (MOOs) en sont quelques exemples (voir les références [14 à 28]).

Bien que les moyens de trouver des informations se multiplient, l'usager doit néanmoins toujours être sur ses gardes.

4.1 Directives des utilisateurs

4.1.1 Directives générales

- Rappelez-vous que tous ces services appartiennent à quelqu'un ou à quelque organisme. Ceux qui paient les factures font valoir leur point de vue sur les règles d'utilisation: l'information peut-être gratuite, mais peut-être pas!
- Lorsque vous rencontrez un problème, commencez par vérifier qu'il n'est pas chez vous; vérifiez les fichiers de configuration, les réglages des logiciels, les connexions réseau... FAITES-LE avant d'incriminer votre fournisseur d'accès au service.
- Bien qu'il existe des conventions de nommage pour les fichiers, ne faites pas une confiance aveugle [un fichier « .doc » n'est pas nécessairement un fichier « Word »].
- Il existe de même des conventions pour les services d'information, [ex: http://www.xyz.com]. Bien qu'il soit utile de les connaître, ne leur faites pas aveuglément confiance.
- Vous devez connaître les conventions utilisées pour vous fournir l'information pendant une session. Les sites FTP habituellement renseignent sur le contenu à l'aide des fichiers README placés en général au sommet de l'arborescence des fichiers disponibles; mais ne considérez pas que ces fichiers README soient toujours à jour et/ou précis.
- De façon générale, NE CROYEZ pas que toute information soit à jour et/ou précise. Gardez à l'esprit que ces nouvelles technologies permettent à chacun d'être publié, mais que tous [loin s'en faut] n'ont pas conscience de la responsabilité que cela suppose...
- Sachez que, à moins d'avoir la certitude du contraire, toute information qui circule sur l'Internet circule « en clair », et sans protection contre les renifleurs ou faussaires.
- L'Internet couvrant la planète entière [ou presque], des différences culturelles peuvent apparaître dans l'utilisation des services « lointains », et parfois même heurter votre sensibilité : gardez l'esprit ouvert.
- Plutôt que de vous connecter à un serveur très utilisé, essayez d'obtenir le même service depuis un serveur « miroir » plus proche.
- Ne déposez pas sur un site FTP des fichiers à l'usage d'un tiers [cela s'appelle du « dumping »] c'est un comportement inadmissible.
- Lorsque vous avez un problème avec un site et que vous demandez de l'aide, soyez le plus précis possible dans la description de votre problème.
- Quand vous proposez votre propre service d'information, (telle une page personnelle WEB), vérifiez avec l'administrateur local les incidences sur le service local.
- Sur les sites populaires, évitez les heures de pointe de façon à étaler la charge du système.

4.1.2 Directives concernant les services interactifs "temps réel" (MUDs MOOs IRC)

- Comme dans d'autres milieux, il est recommandé d'écouter d'abord pour se familiariser avec les usages.
- Il n'est pas nécessaire de saluer tout le monde, en ligne ou autour de vous; dites « hello » ou « bonjour » cela suffit en général.
- Utilisez des procédures automatiques pour saluer les personnes n'est pas un comportement apprécié.
- Prévenez les participants si vous avez l'intention d'envoyer un gros volume d'informations ou de fichiers. Si tous sont d'accord pour le recevoir, vous pouvez le faire ; sinon cela sera très mal apprécié, comme pour la messagerie.
- Ne croyez pas que les gens que vous ne connaissez pas ont envie de parler avec vous. S'il vous prend l'envie d'envoyer des messages privés à des gens que vous ne connaissez pas, alors soyez prêts à accepter de bonne grâce qu'ils aient autre chose à faire ou simplement qu'ils n'aient pas envie de bavarder avec vous.
- Respecter les règles du groupe; renseignez-vous si il existe une charte pour le groupe, disponible peut-être sur un site ftp.
- N'importunez pas les autres avec des questions personnelles (âge, sexe, localisation): attendez d'avoir un minimum de contacts, car beaucoup hésitent à donner ce genre d'information à ceux qui ne leur sont pas familiers.
- Si quelqu'un utilise un surnom ou pseudonyme, respectez son désir par courtoisie, ou bien demandez sa permission pour une utilisation « en ligne ».

4.2 Directives administratives

4.2.1 Directives générales

- Précisez clairement ce qui est copiable et ce qui ne l'est pas.
- Décrivez ce qui est disponible sur votre site, ainsi que l'organisme auquel vous appartenez. Que les règlements généraux soient clairs et en évidence.
- Maintenez les informations à jour, particulièrement les fichiers « README ». Mettez les fichiers README au format ASCII text (7 bits).
- Indiquez (s'il y a lieu) une liste des miroirs de votre site comprenant les horaires de mise à jour, et mentionnant les « copyrights ».
- Assurez-vous que la bande passante du réseau soit compatible avec le service que vous proposez.
- Utilisez les conventions d'extensions des noms de fichiers: .txt pour texte ASCII .HTML ou .htm pour HTML .ps pour Postscript .pdf pour Portable Document Format .sgml ou .sgm pour SGML .exe pour les exécutables non-Unix etc.
- Faites-en sorte que les fichiers transférables aient un nom unique au moins dans les 8 premiers caractères.

- Si vous fournissez de l'information, assurez-vous que votre site a quelque chose de particulier à offrir. Évitez d'offrir simplement des liens vers d'autres services d'Internet.
- Ne faites pas de liens vers d'autres sites avant d'obtenir l'accord de leur administrateur.
- Rappelez-vous que réaliser un service d'informations implique aussi la maintenance du service et de l'information, et pas seulement une bonne conception.
- Assurez-vous que ce que vous postez est approprié (pas d'images binaires dans un groupe de news « texte »...).
- Testez vos applications avec différents outils. Ne croyez pas que tout marchera parfaitement parce que vous l'avez testé avec un seul logiciel « client ». Pensez aussi à ceux qui ont des outils peu performants, et qui n'ont pas d'interface graphique.
- Ce que vous offrez doit être cohérent, dans le contenu ET dans la présentation.
- Soyez attentif à la pérennité de vos informations. Dater les données, et les changements que vous apportez.
- Tous les pays n'ont pas les mêmes permissions concernant ce qui peut être exporté. Vous devez connaître les implications des restrictions.
- Dites aux personnes qui vous fournissent des informations ce que vous allez en faire (par exemple feedback WWW). Il faut prévenir ceux dont vous avez l'intention de publier (ou de rendre accessibles) les commentaires.
- Faites bien connaître la réglementation des services d'information de vos utilisateurs.

5.0 BIBLIOGRAPHIE

Cette bibliographie a servi à rassembler la plupart de l'information décrite dans ce document, et donne aussi des références générales. D'autres articles ont été rassemblés par le "IETF-RUN Working Group's expérience".

1. Angell, D., and B. Heslop, "The Elements of E-mail Style", New York, Addison-Wesley, 1994.
2. "Answers to Frequently Asked Questions about Usenet"
   Auteur initial: Jerry Schwarz
   Maintenu par: **Mark Moraes**
   Nom de l'archive: usenet-faq/part1
3. Cerf, V., "Guidelines for Conduct on and Use of Internet"
4. Dern, D., "The Internet Guide for New Users", New York, McGraw-Hill, 1994.
5. "Emily Postnews Answers Your Questions on Netiquette"
   Auteur initial: Brad Templeton
   Maintenu par: **Mark Moraes**
   Nom de l'archive: emily-postnews/part1
6. Gaffin, A., "Everybody's Guide to the Internet", Cambridge, Mass., MIT Press, 1994.
7. "Guidelines for Responsible Use of the Internet" sur le serveur gopher de "US house of Representatives"
8. How to find the right place to post (FAQ) par **Aliza R. Panitz**
   Nom de l'archive: finding-groups/general
9. Hambridge, S., and J. Sedayao, "Horses and Barn Doors: Évolution of Corporate Guidelines for Internet Usage", LISA VII, Usenix, November 1-5, 1993, pp. 9-16.
10. Heslop, B., and D. Angell, "The Instant Internet guide: Hands-on Global Networking", Reading, Mass., Addison-Wesley, 1994.
11. Horwitz, S., "Internet Etiquette Tips"
    ftp://ftp.temple.edu/.../netiquette.infohn
12. Internet Activities Board, "Ethics and the Internet", RFC 1087, IAB, January 1989.
13. Kehoe, B., "Zen and the Art of the Internet: A Beginner's Guide"
    La "Netiquette" est décrite tout au long de ce livre.
    3rd ed. Englewood Cliffs, NJ., Prentice-Hall, 1994.
14. Kochmer, J., "Internet Passport: NorthWestNet's Guide to our World Online", 4th ed. Bellevue, Wash., NorthWestNet, Northwest Academic Computing Consortium, 1993.
15. Krol, Ed, "The Whole Internet: User's Guide and Catalog", Sebastopol, CA, O'Reilly & Associates, 1992.
16. Lane, E. and C. Summerhill
    "Internet Primer for Information Professionals: a basic guide to Internet networking technology", Westport, CT, Meckler, 1993.
17. LaQuey, T., and J. Ryer, "The Internet Companion", Chapitre 3 "Communicating with People", pp 41-74. Reading, MA, Addison-Wesley, 1993.
18. Mandel, T., "Surfing the Wild Internet", SRI International Business Intelligence Program, Scan No. 2109. March, 1993.
19. Martin, J., "There's Gold in them thar Networks! or Searching for Treasure in all the Wrong Places", FYI 10, RFC 1402, January 1993.
20. Pioch, N., "A Short IRC Primer", conversion de texte par Owe Rasmussen. Edition 1.1b, February 28, 1993.
21. Polly, J., "Surfing the Internet: an Introduction", Version 2.0.3. Revised May 15, 1993.
22. "A Primer on How to Work With the Usenet Community"
    Auteur initial: **Chuq Von Rospach**
    Maintenu par: **Mark Moraes**
    Nom de l'archive: usenet-primer/part1

23. Rinaldi, A., “The Net: User Guidelines and Netiquette”, September 3, 1992.
24. “Rules for posting to Usenet”
    Auteur initial: **Gene Spafford**
    Maintenu par: **Mark Moraes**
    Nom de l’archive: posting-rules/part1
25. Shea, V., “Netiquette”, San Francisco: Albion Books, 1994.
26. Strangelove, M., with A. Bosley, “How to Advertise on the Internet”, ISSN 1201-0758.
27. Tenant, R., “Internet Basics”, ERIC Clearinghouse of Information Resources, EDO-IR-92-7. September, 1992.
28. Wiggin s, R., “The Internet for everyone: a guide for users and providers”, New York, McGraw-Hill, 1995.

6.0 À PROPOS DE LA SÉCURITÉ

Les aspects concernant la sécurité ne sont pas discutés ici.

7.0 ADRESSE DE L’AUTEUR

Sally Hambridge
Intel Corporation
2880 Northwestern Parkway
SC3-15
Santa Clara, CA 95052
Email: sallyh@ludwig.sc.intel.com

© AFA 2005

ANNEXE 2 - Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie électronique

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de préciser les conditions d'utilisation de la messagerie électronique Internet Orange, fonctionnalité comprise dans chaque offre d'accès à Internet d'Orange.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les Parties conviennent d'entendre sous les termes suivants :

- *Client* : personne physique ou morale abonnée à une offre d'accès à Internet d'Orange ;
- *Orange* : société qui met à disposition des Clients, plusieurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Identifiant* : tout code confidentiel et/ou mot de passe permettant aux Clients de s'identifier et d'utiliser leurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Messagerie électronique Internet Orange* : service permettant au Client d'accéder à ses boîtes aux lettres électroniques, de la paramétrer, d'envoyer et de recevoir des courriers électroniques et d'administrer sa boîte et son courrier électronique directement depuis la page d'accueil du Site Orange ;
- *Service d'Accès à Internet* : service, basé soit sur la technologie bas débit RTC (Réseau Téléphonique Commuté) soit sur la technologie haut débit ADSL (« Asymetric Digital Subscriber Line » - pour ligne d'abonné numérique asymétrique) soit sur la technologie Fibre Optique en fonction de l'offre choisie par le Client, et permettant au Client via l'établissement de la connexion de se raccorder au réseau Internet et de communiquer par un système de messagerie électronique ;
- *Spamming* : envoi, parfois massif et répété, de courriers électroniques non sollicités, à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a parfois jamais eu de contact et dont il a capté l'adresse électronique de façon irrégulière c'est-à-dire sans l'autorisation préalable de son titulaire ;
- *Spam* : courrier électronique non sollicité envoyé dans le cadre d'un Spamming ;
- *Liste Rouge* : fonction qui permet de traiter de manière spécifique les messages que le Client aura considérés comme indésirables en fonction de leur objet ou de leur expéditeur ;
- *Liste Verte* : fonction qui permet au Client de traiter de manière spécifique un message comme sollicité en fonction de l'expéditeur et ce quelle que soit l'analyse qui sera faite par l'outil de traitement automatique de l'anti-spam ;
- *Dossier « indésirables »* : dossier vers lequel sont transférés les courriers électroniques considérés comme du Spam par l'outil de gestion automatique de l'anti-spam et/ou pour lesquels le Client aura utilisé la fonction Liste rouge accessible depuis sa boîte aux lettres Internet Orange. Tous les Clients Internet Orange disposent de ce dossier.

ARTICLE 2. CRÉATION ET ACCÈS AUX BOÎTES AUX LETTRES ÉLECTRONIQUES

Orange met à disposition de chaque Client une ou plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre d'accès à Internet détenue par le Client. Pour créer une boîte aux lettres, le Client doit être identifié comme « utilisateur principal », ce dernier étant le seul à pouvoir créer une boîte aux lettres.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à une offre d'accès Internet constitue l'adresse électronique principale et désigne le compte utilisateur principal du Client.

Chaque boîte aux lettres est identifiée par : une adresse de messagerie : xxxxxxxxx@orange.fr, un identifiant de messagerie et un mot de passe de messagerie. Ces éléments d'identification permettent l'accès à la boîte à lettres.

Orange communique la ou les adresses électroniques créées au cours de l'utilisation du Service d'Accès à Internet ainsi que les mots de passe correspondants au Client.

Le Client peut personnaliser ses éléments d'identification. À cette fin, il est invité à consulter la rubrique « mon compte » accessible depuis le Site Orange.

Si le Client ne respecte pas les instructions ci-dessus, Orange ne peut garantir d'une part la validation de l'adresse et d'autre part qu'elle permette d'accéder à la messagerie.

L'adresse de messagerie qui a été attribuée au Client par Orange et le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres créée (boîte aux lettres principale et boîtes aux lettres secondaires) constituent un compte utilisateur.

Les Clients s'engagent à faire connaître les présentes conditions aux bénéficiaires de boîtes aux lettres secondaires, lesquelles leur sont applicables.

L'ensemble des éléments relatifs au compte utilisateur principal ou secondaire est consultable dans la rubrique mon compte du Site Orange.

Il est rappelé que l'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au service de Messagerie électronique est personnel et confidentiel. Le Client s'engage à conserver secrets ses identifiants et mot de passe, et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Tout usage des identifiants et/ou mots de passe est fait sous son entière responsabilité.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants et/ou codes confidentiels, le Client devra informer immédiatement Orange conformément aux conditions générales de son Service d'Accès à Internet.

ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

Orange ne garantit l'acheminement des messages que s'ils transitent sur ses serveurs. Orange n'autorise l'envoi de mail uniquement à partir des serveurs de messagerie Orange, sauf dans le cas où le client utiliserait une adresse IP fixe.

Dans l'hypothèse où le Client se connecte à sa messagerie électronique et envoie des messages via une autre connexion que celle de son Service d'Accès Internet, assurée par un tiers, les messages transitent par ces serveurs tiers, Orange ne peut donc pas être garante de l'acheminement des messages. Dans ce cas Orange ne peut être tenue pour responsable des terminaux avec lesquels se connecte le Client aux serveurs d'Orange puisque lui seul en à la maîtrise. Orange invite le Client à prendre toutes les mesures nécessaires afin de les sécuriser.

Le Client s'engage à ne pas falsifier l'entête des messages indiquant l'adresse de messagerie électronique à partir de laquelle les messages seront envoyés.

Conformément aux conditions générales de l'offre d'accès à Internet Orange ou du Pilote Très Haut Débit détenue par le Client, ce dernier est soumis au respect des règles de conduite prévues dans la Netiquette.

Le Client s'engage notamment à :

- ne pas pratiquer l'envoi de messages non sollicités à un ou plusieurs destinataires (« spamming »). Il est rappelé au Client que la violation de cette stipulation peut entraîner la suspension puis la résiliation de son service ;
- ne pas télécharger, transmettre par courrier électronique ou par tout autre moyen des courriers électroniques et/ou fichiers contenant des virus ou plus généralement tout programme visant notamment à interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou réseau de télécommunication.

Orange, dès lors qu'elle a connaissance d'un comportement abusif du Client se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement ceci afin notamment de permettre un usage normal aux autres clients et d'éviter toute perturbation sur les serveurs.

Le non-respect de l'une de ses stipulations entraîne la suspension puis la résiliation du Service d'Accès Internet du Client conformément aux conditions générales de l'offre d'accès à Internet au Client, et entraîne automatiquement et de plein droit la fermeture du service.

Les courriers électroniques sont conservés sur le serveur d'Orange jusqu'à une limite de deux (2) gigaoctets par boîte aux lettres, au-delà les nouveaux courriers électroniques seront automatiquement refusés et ne pourront donc être déposés dans la boîte aux lettres du Client.

Dans le cadre de l'utilisation de la messagerie Orange, il est offert au Client d'utiliser sa boite aux lettres Orange comme unique messagerie pour gérer l'ensemble des adresses de messagerie, qu'elles soient Orange ou non :

- en créant une nouvelle adresse Orange,
- en ajoutant une nouvelle adresse personnelle existante, Orange ou non. Cette fonctionnalité permet les actions suivantes :
  1/ la réception des mails envoyés à l'adresse personnelle ajoutée, dans un dossier dédié, depuis la messagerie Orange ;
  2/ l'envoi de mails de la part de l'adresse personnelle ajoutée. La propriété du Client sur ses adresses tierces personnelles aura été au préalable vérifiée par un mail retour de vérification lors de l'ajout de l'adresse tierce personnelle.

Le courrier électronique est soumis au secret des correspondances privées. Toutefois, Orange peut, dans le respect des textes sur l'interception des correspondances, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités.

Orange offre aux Clients, dans le cadre de l'utilisation des boîtes aux lettres, le service « ma liste rouge ». Ce service consiste à filtrer certains messages et à les stocker dans un espace spécifique du serveur d'Orange accessible par le Client à l'aide de son webmail. La capacité de cet espace spécifique est limitée à la capacité de la boîte aux lettres sur laquelle ce service est activé.

Pour activer ce service, le Client doit effectuer un paramétrage sur la base de critères de sélection de son choix lui permettant de réaliser ce filtrage à partir, soit d'un ou plusieurs destinataires, soit de mots clés présents dans le champ « Objet » du message.

L'ensemble des éléments relatifs au compte utilisateur principal ou secondaire est consultable dans la rubrique mon compte du Site Orange.

La fonctionnalité anti-spam est intégrée à toutes les boîtes aux lettres du service de Messagerie électronique. L'anti-spam n'est pas désactivable. L'anti-spam est un service développé par un tiers prestataire qui filtre et limite les messages pouvant être identifiés comme non sollicités, par le biais d'un outil de traitement automatique, et éventuellement par l'utilisateur lui-même.

Ces messages pourront être classés dans le dossier « indésirables » de la boîte aux lettres électronique Orange concernée.

Les courriers indésirables conservés dans le dossier « indésirables » seront conservés pendant sept (7) jours à compter de leur réception dans la limite de la capacité de stockage autorisée pour chaque boîte aux lettres. À l'issue de ce délai, ces derniers seront automatiquement détruits.

Afin de garantir le fonctionnement de l'anti-spam, le Client accepte que l'ensemble des messages qu'il reçoit sur ses boîtes aux lettres électroniques Internet Orange soit analysé par l'outil de traitement automatique de l'anti-spam.

Orange peut être amenée à procéder à des modifications de caractéristiques de la messagerie électronique, notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur.

En cas de souscription à l'option « mes services unifiés ».

L'option « mes services unifiés » est un service proposé par Orange et Orange France et réservée aux personnes simultanément titulaires sur le Site d'un Compte utilisateur Internet Orange et d'un Compte utilisateur mobile Orange.

Ce service permet :

- de s'authentifier une seule fois auprès des deux opérateurs et d'accéder à l'ensemble des services proposés par Orange et Orange France sur le **www.orange.fr** sans avoir à ressaisir le couple identifiant/mot de passe,

- d'utiliser indifféremment comme identifiant son numéro de mobile Orange (MSISDN) OU son adresse mail @orange.fr,
- d'utiliser un seul mot de passe, celui du compte Orange Internet,
- de simplifier l'accès à certains services multimédia rendus accessibles depuis son téléphone mobile comme depuis son ordinateur (via le portail **www.orange.fr**).

Dans le cadre du Service Messagerie électronique, la souscription au service « mes services unifiés » a pour conséquence :

- Les boîtes mail Orange mobile et Internet sont fusionnées en une seule de manière automatique (toutes les adresses associées aux deux boîtes aux lettres sont conservées),
- Tous vos mails Orange sont consultables sur le téléphone mobile par accès wap - Pour les paramètres divergents entre les boîtes mobile et Internet la préférence est donnée aux paramétrages de la boîte mail Internet (ex : mot de passe POP),
- L'Utilisateur bénéficie gratuitement de 50 alertes SMS (au-delà les SMS sont facturés à l'acte), pour être averti de la réception d'un mail en recevant un SMS sur votre mobile.

L'option « mes services unifiés » est résiliable à tout moment par l'utilisateur.

Si l'Utilisateur ou, s'il s'agit d'un utilisateur secondaire, le titulaire de l'abonnement Internet dont il dépend, résilie l'option « mes services unifiés » **moins de 30 jours** après son activation : les données de chaque compte utilisateur sont restaurées telles qu'elles étaient à l'origine, avant la souscription au service « mes services unifiés » : sur le compte Internet d'une part, et sur le compte mobile d'autre part. Les données téléchargées entre-temps ne sont pas sauvegardées.

En cas de résiliation au-delà de 30 jours après la souscription : seul le compte utilisateur Internet est sauvegardé et contient l'ensemble des données du compte unifié.

Les détails de l'option « mes services unifiés » sont consultables sur le site **www.orange.fr**.

Orange, Société Anonyme au capital de 10 595 541 532 euros
78, rue Olivier de Serres 75015 Paris - RCS Paris 380 129 866